

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Singkat PT Pegadaian

Pegadaian dimulai pada tahun 1746 pada saat VOC mendirikan Bank Van Leaning sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan bank tersebut dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendirikan usaha pegadaian dan pada tahun 1901 berdirilah pertama kali pegadaian milik negara yang bertempat di Sukabumi Jawa Barat pada tanggal 1 April, penamaan badan hukum pegadaian mengalami perubahan sebanyak 4 kali dengan diawali pada tahun 1905 pegadaian masih berbentuk badan hukum Perjan, selang 5 tahun berubah menjadi (perusahaan negara) PN, berdasarkan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang (PERPU) No. 19 tahun 1960 jo. Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 tahun 1961. Di tahun 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 tahun 1969 menjadi Perjan, dan berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) pada tahun 1990, setelah 22 tahun akhirnya pegadaian menetapkan badan hukumnya menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2011 pada tanggal 1 April 2012 hingga sekarang.

3.1.2 Visi dan Misi Pegadaian

Pegadaian dalam menjalankan kegiatan operasionalnya memiliki visi dan misi, berikut ini adalah visi dan misi pegadaian:

1. Visi

Menjadi *the most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat,

2. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti,
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proporsi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan,
3. Memberikan *service excellence* dengan *focus* nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh, SDM profesional berbudaya kinerja baik.

3.1.3 Budaya Perusahaan Pegadaian

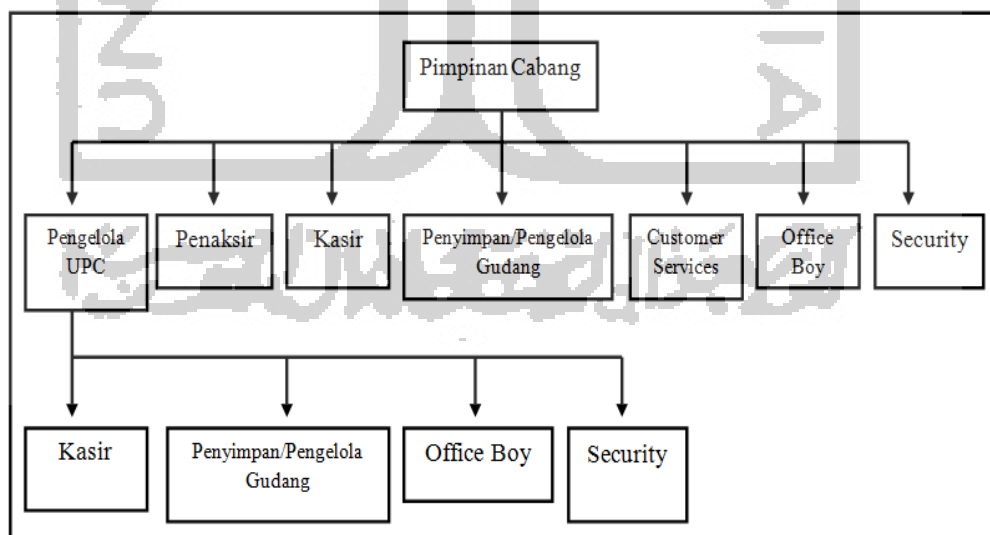
Demi terwujudnya visi dan misi, pegadaian menetapkan budaya yang harus dipelajari, dipahami, dihayati dan dilaksanakan bagi seluruh pegadaian yang disebut *GValues* yaitu *Integrity, Professional, Mutual Trust, Customer Focus, Social Value*. Dan juga mengimplementasikan tata nilai dengan nama INTAN sebagai acuan meningkatkan nilai-nilai budaya perusahaan yang harus

dihayati dan dijalani secara komitmen dalam keseharian oleh seluruh jajaran insan pegadaian. Tata nilai tersebut diantaranya:

- 1 Inovatif yaitu berinisiatif, kreatif, produktif dan adaptif yang berorientasi pada solusi bisnis,
2. Nilai moral tinggi yaitu taat beribadah, jujur dan berpikir positif,
3. Terampil yaitu kompeten dibidang tugasnya, selalu mengembangkan diri,
4. Adi layanan yaitu peka dan cepat dibidang tugasnya. Selalu mengembangkan diri,
5. Nuansa citra yaitu bangga sebagai insan pegadaian, bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

3.1.4 Struktur Organisasi Pegadaian

Berikut ini merupakan struktur organisasi Pegadaian Cabang Sentul:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Sentul

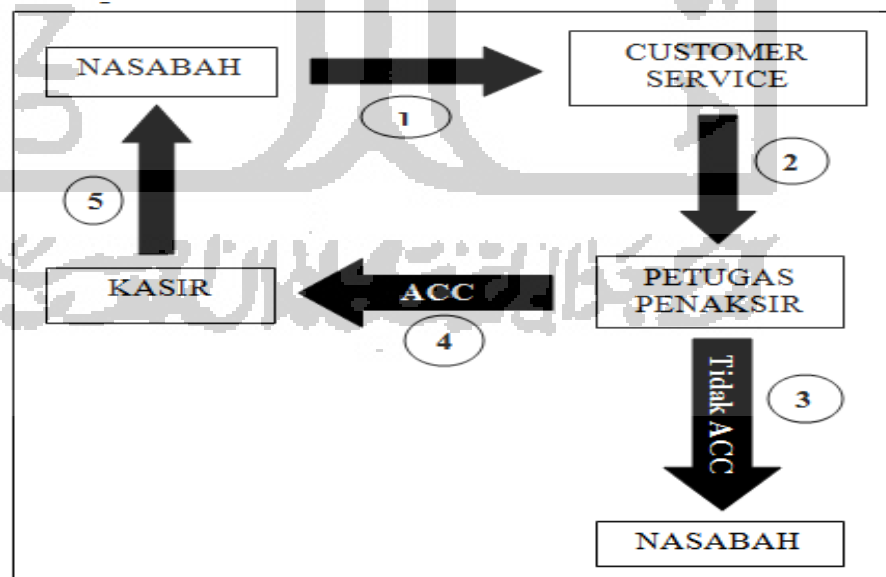
Sumber: PT. Pegadaian Cabang Sentul, 2019

Pimpinan Pegadaian Cabang Sentul memiliki 7 staff yang terdiri dari pengelola UPC yang mempunyai wewenang disetiap kantor unit pembantu cabang, kemudian penaksir yang menaksir barang gadai seperti perhiasan, logam emas, barang elektronik dan kendaraan. Kasir, dan penyimpan/pengelola gudang yang mempunyai hak menyimpan, menata, dan merapihkan barang-barang gadai dengan tertib, mengarsipkan surat-surat pelunasan barang gadai, kemudian *Customer Service*, *office boy* dan *security*. Pengelola UPC memiliki 4 staff dimasing-masing kantor unit pembantu cabang yang terdiri dari kasir, penyimpan/pengelola gudang, *office boy*, *security*.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Alur Prosedur Pembiayaan KCA

Dibawah ini adalah alur prosedur pembiayaan KCA di Pegadaian Cabang Sentul:



Gambar 3.2 Prosedur Pembiayaan KCA

Sumber: Data diolah, 2019

1. Nasabah datang ke pegadaian dengan membawa barang gadai dan identitas diri berupa KTP,
2. Bertemu dengan *Customer Service* yang akan mengarahkan dalam pengisian formulir gadai KCA berupa nama lengkap, asal barang jaminan, status dan tujuan transaksi, cara pembayaran, pengembalian uang kelebihan lelang jika ada, besar pinjaman, barang yang akan diagunkan, nama ibu kandung serta *No.handphone* yang bisa dihubungi serta melakukan *fotocopy* KTP kemudian menyerahkan kepada petugas penaksir berupa barang yang akan dijadikan agunan, formulir yang sudah diisi lengkap dan ditanda tangani oleh nasabah beserta KTP yang sudah *difotocopy* tersebut,
3. Petugas Penaksir mulai menaksir barang yang dijadikan agunan, kemudian memanggil nasabah yang bersangkutan dan memberitahu nilai taksiran sebagai uang pinjaman serta penjelasan terkait estimasi pelunasan dan besaran tarif bunga, kemudian jika nasabah tidak bersedia untuk melakukan pinjaman maka petugas penaksir akan mengembalikan barang yang sudah ditaksir tersebut,
4. Petugas penaksir melakukan proses penginputan data nasabah dan pencetakan SBK (Surat Bukti Kredit) bagi nasabah yang bersedia melakukan pinjaman kemudian diserahkan kepada kasir untuk proses pencairan pinjaman,

5. Kemudian kasir melakukan pencairan dan menyerahkan uang pinjaman serta Surat Bukti Kredit (SBK) kepada nasabah dengan menjelaskan terkait besaran tarif bunga, jatuh tempo dan pemberitahuan melalui No. *Handphone* mengenai jatuh tempo.

3.2.2 Kendala Pembayaran Pembiayaan KCA

Beberapa data terkait dengan komplain nasabah pembiayaan produk KCA sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Komplain Nasabah Terhadap Produk KCA

SAMPEL	JAM, HARI, TANGGAL	HAL YANG DITANYAKAN	KESIMPULAN
1	13.49, Senin, 08 April	Menebus barang gadai emas, kemudian menggadaikan kembali	Pelunasan dan gadai emas
2	14.09, Senin, 08 April	Tidak ada pemberitahuan via aplikasi <i>whatsapp</i> terkait jatuh tempo dikarenakan No. <i>Handphone</i> sudah tidak aktif	Pemberitahuan terkait jatuh tempo
3	14.37, Senin, 08 April	Membayar cicilan kredit hanya sebesar Rp.300.000	Angsuran kredit
4	11.35, Selasa, 09 April	Berapa besar yang harus dicicil dan berapa besar tarif bunga barang gadai elektronik	Cicilan dan besaran bunga barang gadai elektronik
5	11.55, Selasa, 09 April	Berapa lama estimasi jatuh tempo	Jatuh tempo

SAMPEL	JAM, HARI, TANGGAL	HAL YANG DITANYAKAN	KESIMPULAN
6	13.57, Selasa, 09 April	Apakah boleh dan bisa memperpanjang melainkan akan jatuh tempo	Jatuh tempo
7	14.11, Selasa, 09 April	Apakah bisa pelunasan gadai emas saat sebelum jatuh tempo	Pelunasan
8	10.18, Rabu, 10 April	Mengapa bunga menjadi besar	Besaran bunga
9	13.48, Rabu 10 April	Tidak bisa pelunasan dan ingin dilelang saja	Pelunasan
10	14. 17, Rabu 10 April	Tidak ada pemberitahuan terkait jatuh tempo	Jatuh tempo

Sumber: Data diolah, 2019

Keterangan:

1. Senin, 08 April pada Pukul 13.49, hal yang ditanyakan adalah terkait peminjaman uang kembali tetapi harus melunasi barang yang digadaikan karna sudah jatuh tempo, sehingga melakukan penebusan barang gadai dan menggadaikan ulang barang tersebut. Permasalahannya adalah nasabah kurang memahami mengenai produk gadai,
2. Senin, 08 April pada Pukul 14.09, nasabah mengeluh karena tidak adanya pemberitahuan yang masuk melalui aplikasi *Whatsapp* 3 hari sebelum jatuh tempo, setelah *check* data No. *Handphone* yang bersangkutan sudah tidak aktif dan juga himbuan jatuh tempo tidak melalui aplikasi

Whatsapp. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya pengecekan ulang data nasabah,

3. Senin, 08 April pada Pukul 14.37, nasabah mempertanyakan besarnya angsuran yang harus dibayarkan. Kendalanya adalah kurangnya pemahaman produk gadai,
4. Selasa, 09 April pada Pukul 11.35, nasabah mempertanyakan besaran uang pinjaman serta tarif bunga barang gadai elektronik yang harus diangsur. Kendala yang dihadapi adalah penekanan penjelasan produk gadai,
5. Selasa, 09 April pada Pukul 11.55, hal yang ditanyakan terkait estimasi waktu jatuh tempo barang gadai perhiasan emas. Kendalanya adalah kurang penekanan penjelasan ketika melakukan proses gadai,
6. Selasa, 09 April pada Pukul 13.57, nasabah menanyakan perpanjangan pinjaman melainkan mendekati jatuh tempo. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman nasabah terkait jatuh tempo,
7. Selasa, 09 April pada Pukul 14.11, hal yang ditanyakan adalah pelunasan barang gadai emas sebelum jatuh tempo. Kendalanya ialah minimnya penjelasan pada saat proses pencairan,
8. Rabu, 10 April pada Pukul 10.18, tarif bunga yang semakin lama semakin besar, kendalanya yakni minimnya penjelasan pada saat proses penginputan dan pencairan,
9. Rabu, 10 April pada Pukul 13.48, hal yang dipertanyakan adalah pelelangan karena tidak mampu melunasi. Kendala yang didapat adalah penjelasan yang kurang optimal terkait produk gadai,

10. Rabu, 10 April pada Pukul 14.17, tidak adanya pemberitahuan mengenai jatuh tempo, kendala nya adalah kesadaran dari nasabah terkait penggantian No. *Handphone* yang dapat dihubungi,

Berdasarkan dari data komplain nasabah diatas, bahwa terdapat 4 nasabah yang melakukan komplain terkait jatuh tempo, 3 nasabah melakukan komplain terkait pelunasan, 1 nasabah melakukan komplain terkait cicilan/angsuran kredit, 2 nasabah melakukan komplain terkait bunga.

